Reunião de Resultados Atento Brasil S.A (Novembro/2014)

"Este documento foi classificado pela Atento Brasil S.A - Academia Atento. O acesso está autorizado, exclusivamente, aos colaboradores e prestadores de serviço das Organizações Atento."

1. Constrangimento
2. Tema 02 – Tahoma 18p
   Subtema 01
3. Tema 03 – Tahoma 18p
   Subtema 01
4. Tema 04 – Tahoma 18p
   Subtema 01
5. Tema 05 – Tahoma 18p
   Subtema 01
6. Tema 06 – Tahoma 18p
   Subtema 01

Constragimento...: Conceito e Trativa

Conceito:

Ação ou efeito de constranger ou de se constranger.
Uso da violência física contra uma outra pessoa; coação.
Circunstância vergonhosa; situação de completo embaraço; vexame.
P.ext. Aquilo que é desagradável; aborrecimento

Como Lidar?

- Identifique quem atendeu o cliente na Loja;
- Como foi o ocorrido;
- Data e horário;
- Ouça com atenção, sem interrompê-lo;
- Seja empático;
- Use frases acolhedoras, tais como: Eu compreendo, “peço desculpas em nome do GPA.
- Use a fraseologia, para informar o andamento do caso: “Seu caso será direcionado para a Equipe de Ouvidoria, que lhe retornará dentro de X dias úteis.”

Constrangimento: Sistema

Classificação

- Após coletar as informações base da chamada para consultas, deve-se:
  - Direcionamento da tratativa;
  - Executar para a Área;

- Primer nivel. Tahoma 16p
  - Segundo nivel. Tahoma 15p
    - Tercer nivel. Tahoma 14p
      - Cuarto nivel. Tahoma 12p
        - Quinto nivel. Tahoma 12p

ATENTO

© Copyright – Atento – Todos los derechos reservados

ATENTO:

academia
Atento

Ilustrações que podem ser utilizadas nas apresentações

ATENTO:

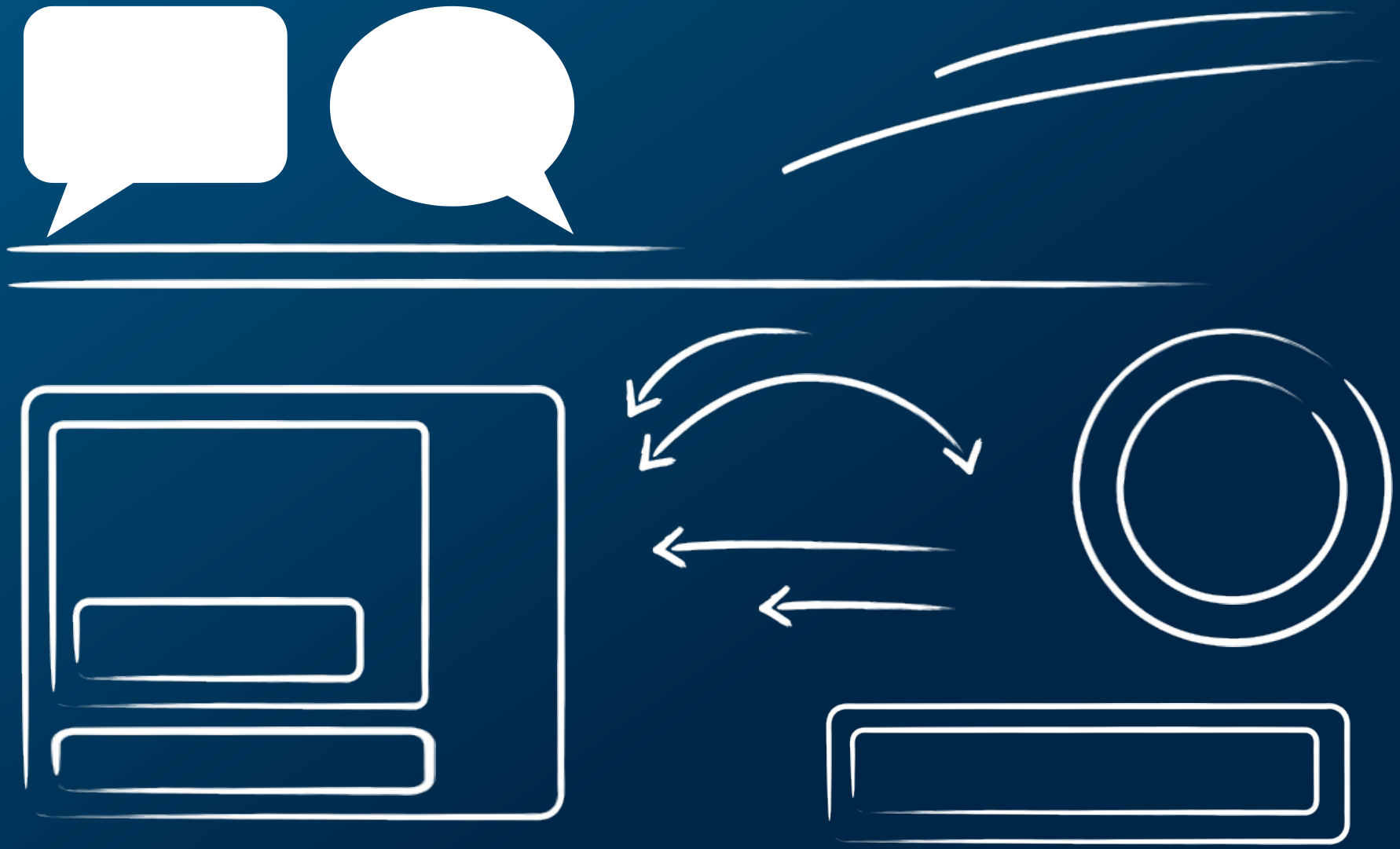
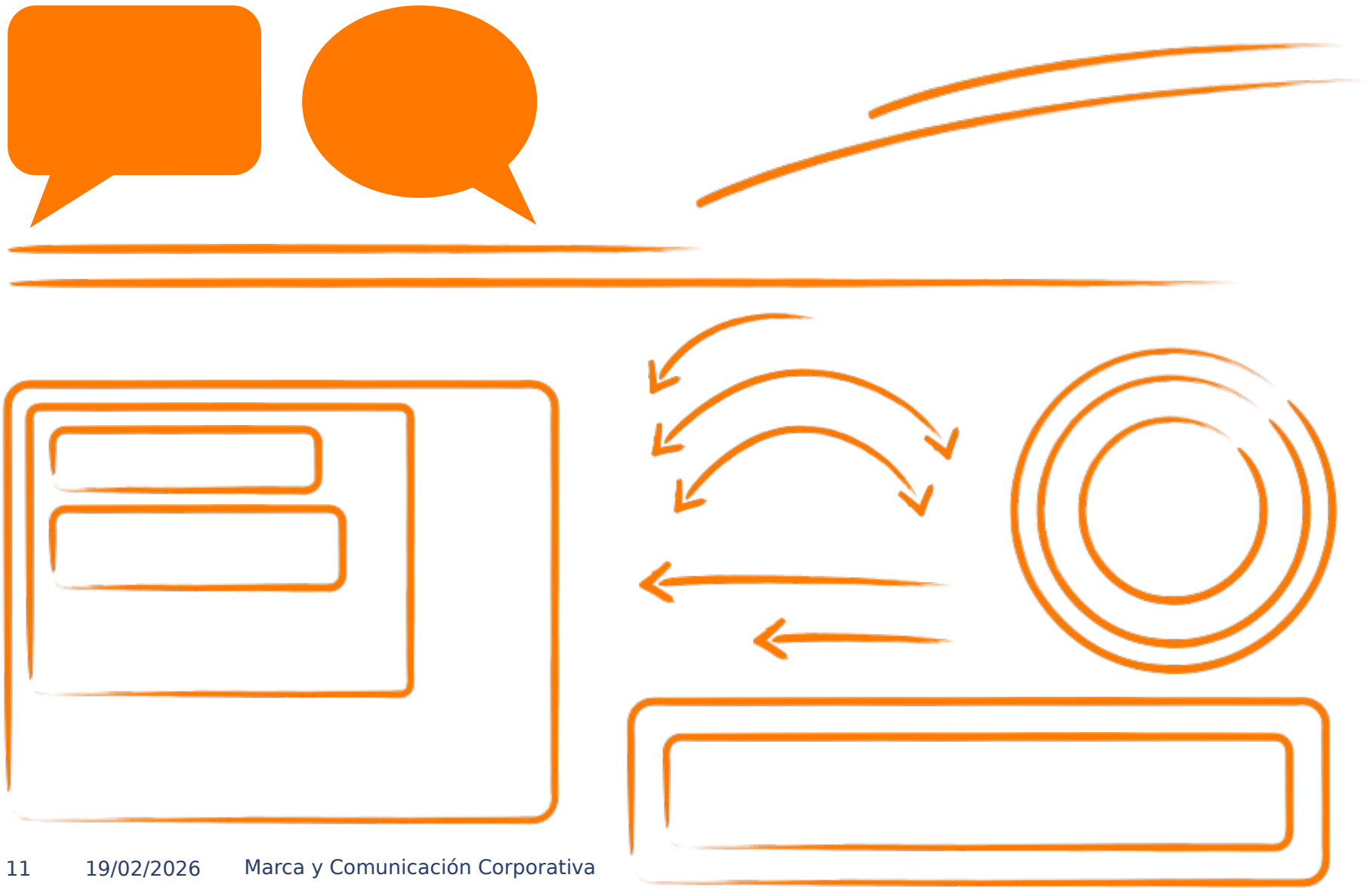
academia
Atento

Ilustrações que podem ser utilizadas nas apresentações

ATENTO:

academia
Atento

Ilustrações que podem ser utilizadas nas apresentações



Ilustrações que podem ser utilizadas nas apresentações